
**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
USUARIOS EXTERNOS
2019**

ELABORADO POR: ALEXIS CARRANZA JIMENEZ

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

MARZO, 2020

Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN 3

II. METODOLOGÍA..... 4

III. RESULTADOS OBTENIDOS 6

IV. CONCLUSIONES 26

V. RECOMENDACIONES..... 28

I. INTRODUCCIÓN

El contenido de la encuesta está enfocado a conocer varios aspectos relacionados con el servicio que brinda el SFE, así como la percepción que tienen los usuarios en temas de atención al usuario, valores, conocimiento de la normativa por parte del funcionario.

La información recopilada es una fuente muy importante para la toma de decisiones en cuanto a lograr una mejora continua en los servicios que se brindan a nivel de todo el país por parte de Servicio Fitosanitario del Estado.

Es por lo anterior, que los funcionarios institucionales que brindan diferentes servicios deben tomar en cuenta esas opiniones y trabajar en función de garantizar eficiencia y eficacia en su gestión a fin de proveer a los usuarios de los servicios, de métodos y herramientas que les permita elevar su nivel de satisfacción y beneficios.

Esta labor de efectuar una encuesta, además de servir para la toma de decisiones igualmente obedece a una de las obligaciones establecidas en la Ley 9158, artículo 14 correspondiente a las funciones de las Contralorías de Servicios el cual reza:

...” Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes:

13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas” ...

Este documento se constituye en el primer informe que emite la Contraloría de Servicios relacionado a la medición de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios que brinda el Servicio Fitosanitario del Estado.

Al igual que otros años, este documento se enviará a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios como anexo al informe anual del período 2019.

II. METODOLOGÍA

Se utilizó la página web del Servicio Fitosanitario del Estado para ubicar el ingreso al link de la encuesta 2019, que se dispuso para que fuera accesado por todos los usuarios de los servicios. El medio utilizado para obtener la información que se muestra en este informe fue a través de la citada encuesta, la cual se ubicó en el sitio web en los meses de agosto a octubre del 2019.

En el link correspondiente, se mostraron las preguntas que se desplegaron al usuario al momento de su ingreso.

En ese momento, se orientó al entrevistado en cuanto al significado de la selección que fuese a hacer según la pregunta. A continuación, se presenta un extracto de lo señalado.

En primera instancia se elaboró un documento borrador con las posibles variables a consultar, la cual fue sometida a aprobación y ajustes ante la Dirección Ejecutiva y Sub Dirección

Este es el primer instrumento que Contraloría de Servicios del Servicio Fitosanitario del Estado, pone a disposición de la ciudadanía para medir la satisfacción de los servicios prestados por los funcionarios de las diferentes Departamentos u Unidades que se ubican en todo el territorio nacional y oficinas centrales.

Para esta primera encuesta, además de ubicar un link visible en la página web institucional, para que los usuarios ingresaran, se procedió al envío de correos de acuerdo con la lista de direcciones que fueron suministradas por los diferentes Departamentos del SFE, además, de utilizar las redes sociales del SFE para promover con los usuarios la aplicación de la encuesta.

Con el fin de orientar a los usuarios a los cuales se les remitió el correo invitándolos a ingresar al link que se les señaló en el correo de invitación, mismo que estaba en la página web. El envío de correos se fue haciendo por grupos con el fin de evitar que se diera una saturación en el servidor.

Como parte del seguimiento que se debe dar a un proceso como este, se pudo observar que muchos usuarios que ingresaron o iban contestando la encuesta, eran mínimos, razón por la que se optó por enviar en dos ocasiones más la invitación.

Al ser la Contraloría de Servicios una instancia unipersonal, en donde además se tiene el rol de Oficial de Acceso a la Información y un acompañamiento muy de cerca en el tema de Mejora Regulatoria, así como ser parte de la Comisión de Valores y Equipo de Datos Abiertos, no es posible buscar opiniones a nivel de campo relacionadas a las preguntas consignadas en la encuesta, lo que disminuye en forma importante las respuestas a este proceso.

Una vez que se cerró el período de la encuesta, se procedió a filtrar la información y a trasladarla a hojas de Excel en donde se asignó un número a cada pregunta de manera que la misma se pudiera

filtrar y así obtener los resultados, los que se fueron colocando en los cuadros que resumen la información de cada pregunta.

Cada cuadro permitió elaborar los respectivos gráficos, de manera que visualmente se pueda tener un panorama del comportamiento de las diferentes respuestas dadas por los usuarios que participaron en la encuesta.

Es importante acotar que, para llevar a cabo este proceso, no hubo ningún tipo de limitante por parte de la Administración, lo que facilitó el trabajo.

III. RESULTADOS OBTENIDOS

En este apartado se ofrecen los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de los servicios del Servicio Fitosanitario del Estado a nivel de todo el país. Se irán mostrando las tablas con los respectivos resultados y el gráfico cuando corresponda, así como un comentario de lo que se infiere en torno a la percepción manifestada.

Los primeros datos, están relacionados a generalidades de las oficinas analizadas, el resto puntualizan sobre la opinión de la calidad de los servicios ahí brindados.

Una vez que se hayan mostrado los datos correspondientes a la generalidad de la encuesta, se incorporarán las opiniones adicionales externadas en el apartado que se suministró para ese efecto.

En el **cuadro N° 1**, nos detalla los servicios que brinda el SFE a nivel nacional que fueron evaluados por los usuarios dentro del instrumento.

Servicios	N° Respuestas	%
Agricultura Orgánica	3	5,88%
Análisis de Laboratorio Central de Diagnóstico de Plagas	2	3,92%
Análisis de Riesgo de Plagas/Acceso a Mercados	3	5,88%
Certificación Fitosanitaria para exportar vegetales (exportación)	5	9,80%
Contratación Administrativa	1	1,96%
Fiscalización de agroquímicos y equipos	3	5,88%
Importación y tránsito de vegetales	9	17,65%
Información y Notificaciones en Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (MSF)	2	3,92%
Registro/Importación de Agroquímicos y Equipos	18	35,29%
Registro/Importación de Plaguicidas Microbiológicos e Invertebrados de uso Agrícola	2	3,92%
Vigilancia y control de plagas	3	5,88%
Total	51	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta de Satisfacción Usuario 2019.

Es importante señalar que los servicios en donde hubo mayor participación por parte de los usuarios fueron: Registro/Importación de Agroquímicos y Equipos e Importación y tránsito de vegetales.

Los siguientes servicios no fueron evaluados por los usuarios: Organismos Genéticamente Modificados (OGM u OVM), Adquisición de Moscas de la Fruta y controladores biológicos (monitoreo y liberación), Control de Residuos de Agroquímicos en Vegetales (Buenas Prácticas Agrícolas y capacitación), Análisis de Laboratorio de Residuos de Agroquímicos y Análisis de Laboratorio Control de Calidad de Agroquímicos; para lo cual esta Contraloría de Servicios va a realizar una estrategia para evaluar estos servicios para el 2020.

Un insumo importante que se considerará para efectos de conclusiones y recomendaciones, son las observaciones plasmadas en la encuesta., las cuales conllevan criterios que deberán ser atendidos para una mejora continua de los servicios que se brindan por parte de los funcionarios del Servicio Fitosanitario del Estado.

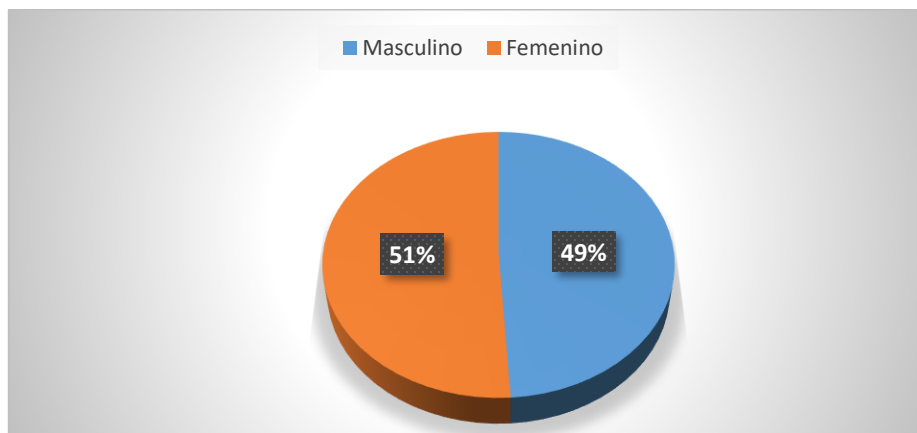
En el **cuadro N° 2**, se observa la actividad agropecuaria a la que se dedican los que participaron en la encuesta.

Actividad agropecuaria o económica a la que se dedica:
Registro e importación de agroquímicos
EXPORTACIÓN DE YUCA
Representación empresa registrante
Investigación y extensión
AGENCIA ADUANAL
Plantas
EXPORTACIÓN
Plaguicidas
Económica
Formulación y empaque de Agroquímicos
Producción y distribución de agroquímicos, equipos y semillas
Agronomía
Registro e importación de agroquímicos
REGISTRO E IMPORTACIÓN INSUMOS
Supermercado
Ingeniero Agrónomo
Registrante
Agrícola
Siembra de algodón
Agrícola
Agrícola
Registro, importación y venta de productos agrícolas
Producción de Sacha Inchi
Venta de Agro insumos
Registro y venta de agro insumos
IMPORTACIÓN, FORMULACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE FERTILIZANTES
Importación de materias primas
Asesor Técnico
Certificación orgánica
Agrícola
Fabricación de plaguicidas y otros productos de usos agropecuario

Venta Agroquímicos
Exportación de semillas de plantas ornamentales
Exportación de banano y piña
Procesamiento de aceite de palma
Servicios
AGENCIA ADUANAL
AGENCIA ADUANAL
CORREDURIA ADUANERA
AGENCIA ADUANAL
AGENCIA ADUANAL
Agronomía

Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta de Satisfacción Usuario 2019.

En el **gráfico N° 1**, puede apreciar la participación por género de nuestros usuarios:



Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta de Satisfacción Usuario 2019.

En el **cuadro N° 3**, presenta el comportamiento de la periodicidad con que los usuarios hacen uso de los servicios que brinda el SFE.

¿Hace cuánto tiempo utiliza el servicio que va a evaluar?	N° de Respuestas	%
Menos de un mes	3	5,88
De 1 a 3 meses	2	3,92
De 3 a 6 meses	6	11,76
Entre 6 meses y un año	2	3,92
Entre 1 y 3 años	6	11,76
Más de 3 años	32	62,75
Total	51	100

Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta de Satisfacción Usuario 2019.

En el **cuadro N° 4** se presenta la valoración externada por los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio brindado.

Lugar o dependencia donde por lo general recibe los servicios	N° de Respuestas	%
Estación de Control Aeropuerto Juan Santamaría	1	1,96
Estación de Control Paso Canoas	1	1,96
Estación de Control Limón	1	1,96
Estación de Control Peñas Blancas	1	1,96
Estación de Control Puerto Caldera	3	5,88
Oficinas Centrales (Sabana Sur)	34	66,67
Unidad Regional Brunca (Pérez Zeledón)	2	3,92
Unidad Regional Huetar Caribe Atlántica (Limón)	3	5,88
Unidad Regional Chorotega (Guanacaste)	2	3,92
Unidad Regional Oriental (Cartago)	1	1,96
Unidad Regional Occidental (Grecia)	2	3,92
Total	51	100

Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta de Satisfacción Usuario 2019.

Es importante señalar que la dependencia en donde hubo mayor participación por parte de los usuarios fue Oficinas Centrales.

Las siguientes Unidades Regionales Huetar Norte (San Carlos), Pacífico Central (Esparza) y Central Sur, así como las Estaciones de Control Los Chiles, Aeropuerto Daniel Oduber y Aeropuerto Tobías Bolaños no fueron evaluados por los usuarios para lo cual esta Contraloría de Servicios va a realizar un plan de acción en conjunto con las Jefaturas para evaluar estos servicios para el 2020.

DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD

Esta dimensión obtuvo una ponderación general de **3,48** en la escala del 1 al 5, donde el 5 representa la satisfacción con esta dimensión, y 1 representa la insatisfacción. Respecto a la satisfacción/insatisfacción, se encuentra que hay un 43% de usuarios insatisfechos, mientras que un 57% satisfecho.

Si se excluyen los indecisos de la insatisfacción, se obtiene que la insatisfacción baja al 22% y la indecisión es de 21%. Si se tuviera que dar un nivel de cumplimiento entre la ponderación de esta dimensión, y la calificación máxima posible que se le puede otorgar a la misma (5), el porcentaje de cumplimiento sería de **70%**.

Cuadro N° 5. Resultados de la dimensión de confiabilidad.

Escala	CF-01 El producto o servicio recibido por el SFE estaba acorde con lo estipulado en la normativa.	CF-04 Considero que el producto o servicio recibido por parte del SFE es de excelente calidad.	Suma	Factor Ponderado	Satisfacción / insatisfacción	Satisfacción / Indiferencia / Insatisfacción
1	5	8	13	13	43	22
2	4	5	9	18		
3	6	14	20	60		
4	18	10	28	112	57	57
5	15	12	27	135		
N/A	3	2	5	Obtenido	Máximo	Cumplimiento
Total	51	51	97	3,48	5	70%

DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

La dimensión de capacidad de respuesta, obtiene un ponderado de **3,27**. Este 3.27 representa un **65%** de cumplimiento. En cuanto a satisfacción, se obtiene un resultado del 49%; mientras que los usuarios muestran un 51% de insatisfacción.

Si se excluye la indecisión de la insatisfacción, se obtiene que esta última es de 21%, mientras que la indecisión es del 3%.

Cuadro N° 6. Resultados de la Dimensión de Capacidad de Respuesta.

Escala	RT-11 Para recibir el producto o servicio solicitado a los funcionarios del SFE, no tuve que esperar mucho tiempo antes de ser atendido.	RT-20 El producto o servicio que solicité en el SFE fue brindado en el tiempo indicado.	Suma	Factor Ponderado	Satisfacción / Insatisfacción	Satisfacción / Indiferencia / Insatisfacción
1	8	8	16	16	51	32
2	6	9	15	30		22
3	12	6	18	54		
4	11	12	23	92	49	49
5	12	13	25	125		
N/A	2	3		Obtenido	Máximo	Cumplimiento
Total	51	51	97	3,27	5	65%

La dimensión de capacidad de respuesta es la segunda peor evaluada, esto quiere decir que algunos usuarios, especialmente los del Registro de Agroquímicos y Equipos de Aplicación, consideran que el SFE no les da una pronta respuesta a sus solicitudes, que los tiempos de espera para la atención de funcionarios no son cortos, y que no se cumple con el plazo de resolución indicado en la normativa.

DIMENSIÓN DE CREDIBILIDAD

En la dimensión de credibilidad, se obtiene un ponderado de **3,84**, que se traduce en un **77%** de cumplimiento. Si revisamos el porcentaje de satisfacción es de 69%, mientras que la insatisfacción se encuentra en 13%. Si se excluye la indecisión, la insatisfacción queda en 13% y la indecisión en 18%.

Cuadro N° 7. Resultados de la Dimensión de Credibilidad.

Escala	CR-07 Tengo seguridad en la calidad del producto o servicio que me brindó el SFE.	CR-12 Los funcionarios del SFE que me atendieron, actuaron en estricto apego a la normativa.	Suma	Factor Ponderado	Satisfacción / Insatisfacción	Satisfacción / Indiferencia / Insatisfacción
1	6	5	11	11	31	13
2	2	0	2	4		18
3	10	7	17	51		69
4	16	13	29	116	69	69
5	15	23	38	190		
N/A	2	3		Obtenido	Máximo	Cumplimiento
Total	51	51	97	3,84	5	77%

DIMENSIÓN DE COMPETENCIA

La dimensión de competencia, obtiene una calificación ponderada de **3,68**, que representa un **74%** de cumplimiento. En cuanto a satisfacción, se obtiene un 66% de usuarios satisfechos, mientras que la insatisfacción es mostrada por un 34% de los encuestados. Si se separa la indiferencia, que fue de 16%, la insatisfacción baja al 18%.

Cuadro N° 8. Resultados de la dimensión de competencia.

Escala	CT-09 Pienso que los funcionarios del SFE que me atendieron, poseen las habilidades y conocimientos necesarios para ocuparse de mis solicitudes.	CT-18 El personal del SFE fue capaz de satisfacer mis necesidades relacionadas con el producto o servicio requerido.	Suma	Factor Ponderado	Satisfacción / Insatisfacción	Satisfacción / Indiferencia / Insatisfacción
1	5	7	12	12	34	18
2	3	2	5	10		16
3	9	7	16	48		
4	16	18	34	136	66	66
5	16	15	31	155		
N/A	2	2		Obtenido	Máximo	Cumplimiento
Total	51	51	98	3,68	5	74%

DIMENSIÓN DE CORTESÍA

Esta dimensión obtiene un ponderado de **4,02**, siendo la dimensión que obtiene el mejor resultado por parte de los usuarios encuestados, que representa un **80%** de cumplimiento. La satisfacción es de 76% mientras que la insatisfacción es de 24%. Al eliminar la indecisión, la insatisfacción queda en 8% y la indecisión en 16%.

Cuadro N° 9. Resultados de la Dimensión de Cortesía.

Escala	CO-05 Recibí un trato educado y respetuoso por parte de los funcionarios del SFE durante la realización de mi gestión.	CO-14 Pienso que los funcionarios del SFE que me atendieron fueron considerados y amables.	Suma	Factor Ponderado	Satisfacción / Insatisfacción	Satisfacción / Indiferencia / Insatisfacción
1	2	5	7	7	24	8
2	0	1	1	2		
3	11	5	16	48		
4	15	18	33	132	76	76
5	21	20	41	205		
N/A	2	2		Obtenido	Máximo	Cumplimiento
Total	51	51	98	4,02	5	80%

DIMENSIÓN DE TANGIBILIDAD

La dimensión de tangibilidad fue la segunda mejor evaluada por los usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción. El ponderado obtenido es de **3,87**, lo que representa un cumplimiento del **77%**. Esto quiere decir que los usuarios perciben que, al adquirir los productos y servicios brindados por el SFE, se ven beneficiados, tanto ellos, como el país.

En cuanto al porcentaje de satisfacción, esta dimensión alcanza el 76% y la insatisfacción el 24%. Si se elimina la indecisión del aspecto de insatisfacción, la insatisfacción queda en 16% y la indecisión en 8%.

Cuadro N° 10. Resultados de la Dimensión de Tangibilidad.

Escala	TG-02 Considero que el producto o servicio recibido por parte del SFE es de beneficio para nuestro país.	TG-06 El servicio o producto recibido por parte del SFE fue de utilidad para mi actividad económica.	Suma	Factor Ponderado	Satisfacción / Insatisfacción	Satisfacción / Indiferencia / Insatisfacción
1	5	7	12	12	24	16
2	3	1	4	8		8
3	4	3	7	21		76
4	20	16	36	144	76	76
5	17	21	38	190		
N/A	2	3		Obtenido	Máximo	Cumplimiento
Total	51	51	97	3,87	5	77%

DIMENSIÓN DE COMPRESIÓN

Esta dimensión obtuvo un ponderado de **3,68**, lo que representa un nivel de cumplimiento de **74%**.

En cuanto a la satisfacción e insatisfacción, se obtiene que un 65% de los usuarios se encuentran satisfechos, mientras que un 35% está insatisfecho con esta dimensión. Si se separa la indiferencia de la insatisfacción, esta última queda en 21%, mientras que la indiferencia quedaría en 14%.

Cuadro N° 11. Resultados de la dimensión de comprensión.

Escala	CP-08 Los funcionarios que me atendieron realizaron esfuerzos para comprender mis necesidades y brindarme soluciones adecuadas.	CP-19 Estoy satisfecho con los horarios de atención de las oficinas del SFE.	Suma	Factor Ponderado	Satisfacción / Insatisfacción	Satisfacción / Indiferencia / Insatisfacción
1	7	3	10	10	35	21
2	2	8	10	20		14
3	9	5	14	42		65
4	15	15	30	120	65	65
5	16	17	33	165		
N/A	2	3		Obtenido	Máximo	Cumplimiento
Total	51	51	97	3,68	5	74%

DIMENSIÓN DE RESPONSABILIDAD

En esta dimensión, se obtiene un ponderado de **3,07**, representando la dimensión con nota más baja otorgada por el usuario, con un nivel de cumplimiento de **61%**.

La satisfacción obtenida alcanza un 46% y la insatisfacción es de 54%. Si se elimina la indecisión de la insatisfacción, se encuentra que un 36% de los usuarios están insatisfechos, mientras que un 18% muestran indecisión.

Cuadro N° 12. Resultados de la Dimensión de Responsabilidad.

Escala	RS-3 El producto o servicio recibido por parte del SFE fue entregado de forma oportuna y eficaz.	RS-21 En el SFE atendieron mi solicitud cumpliendo con los tiempos y entregando un producto o servicio de calidad.	Suma	Factor Ponderado	Satisfacción / Insatisfacción	Satisfacción / Indiferencia / Insatisfacción
1	13	11	24	24	54	36
2	4	7	11	22		
3	9	8	17	51		18
4	13	11	24	96	46	46
5	10	11	21	105		
N/A	2	3		Obtenido	Máximo	Cumplimiento
Total	51	51	97	3,07	5	61%

DIMENSIÓN DE ACCESIBILIDAD

La dimensión de accesibilidad obtiene un ponderado de **3,84**, que se traduce en un nivel de cumplimiento del **77%**. Esta dimensión evaluaba varias preguntas, que se presentan en el cuadro resumen siguiente.

Los usuarios perciben un 75% de satisfacción con esta dimensión, mientras que la insatisfacción es de 25%. Al aislar de la insatisfacción la indecisión, se obtiene una insatisfacción de 16% y una indecisión de 9%.

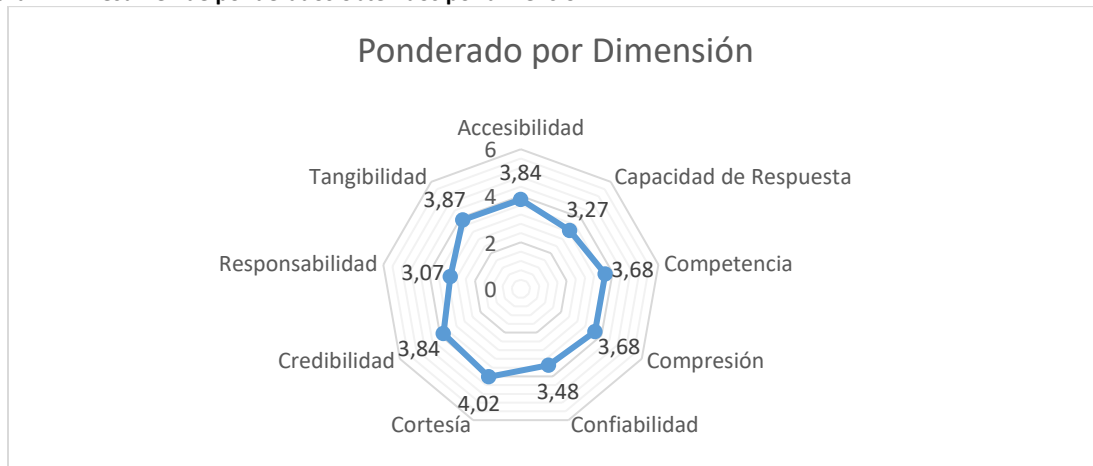
Cuadro N° 13. Resultados de la Dimensión de Accesibilidad.

Escala	AC-10 Me fue fácil comunicarme con funcionarios del SFE que me atendieron, para realizar consultas o trámites.	AC-13 Considero que las instalaciones del SFE en las que recibí la atención, reúnen las condiciones adecuadas para personas que presentan alguna discapacidad (Cumplimiento de la Ley 7600).	AC-15 La ubicación de las oficinas en el territorio nacional me fue útil para realizar el trámite requerido ante el SFE.	AC-16 Considero que el sitio web del SFE fue una herramienta útil para acceder de forma sencilla a la información que requerí en mi trámite.	AC-17 La cantidad de visitas a su establecimiento o finca que recibe por parte del personal del SFE es suficiente.	Suma	Factor Ponderado	Satisfacción / Insatisfacción	Satisfacción / Indiferencia / Insatisfacción
1	7	1	3	5	5	21	21	25	16
2	5	2	1	3	0	11	22		9
3	10	5	3	9	3	30	90		75
4	14	17	18	14	8	71	284	75	75
5	13	16	22	15	15	81	405		
N/A	2	10	4	5	20		Obtenido	Máximo	Cumplimiento
Total	51	51	51	51	51	214	3,84	5	77%

RESUMEN DE RESULTADOS POR DIMENSIÓN

En el siguiente gráfico, se puede observar de forma resumida, los resultados ponderados obtenidos en cada una de las dimensiones evaluadas.

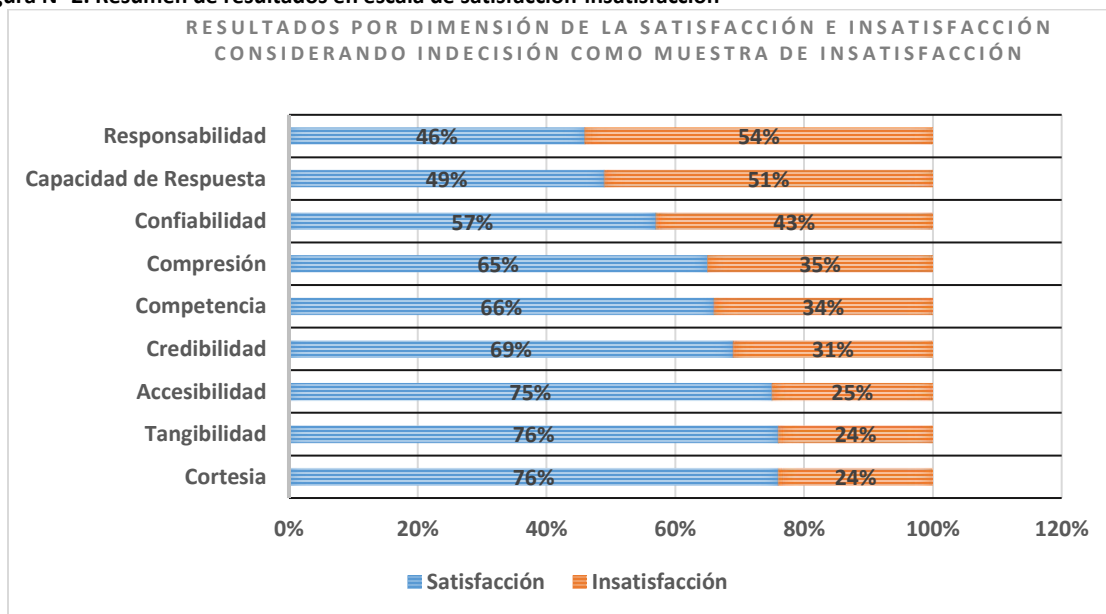
Figura N° 1. Resumen de ponderados obtenidos por dimensión



Como es posible notar, la dimensión con menor calificación es la de responsabilidad, seguida por capacidad de respuesta. Las dimensiones mejor evaluadas fueron la de cortesía y la de tangibilidad.

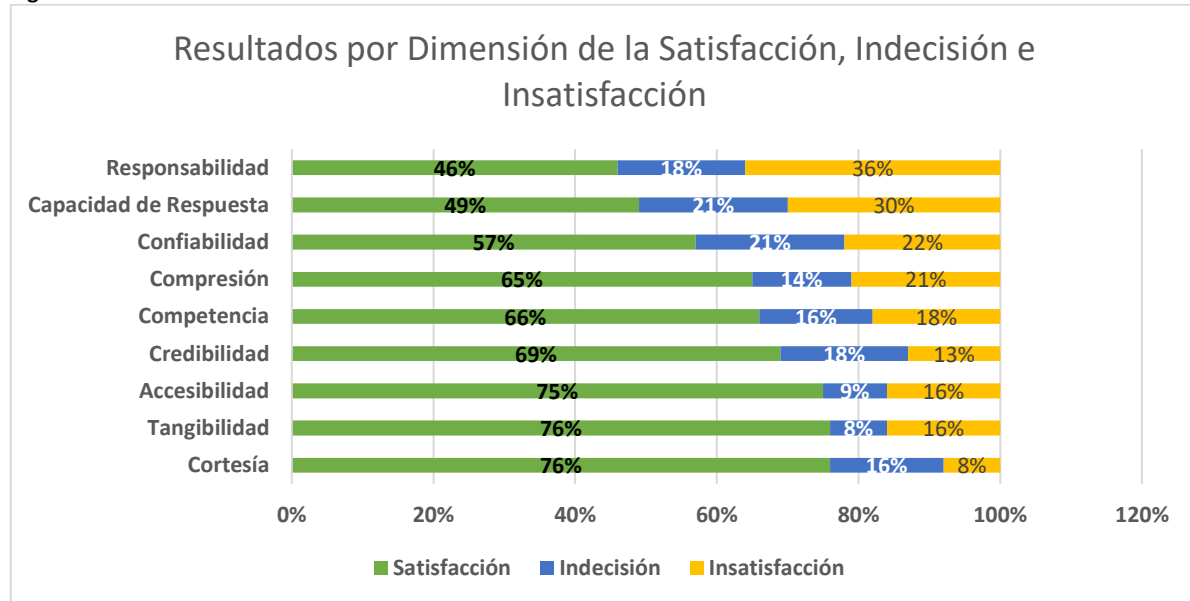
Por otro lado, si se considera la escala de satisfacción/insatisfacción, en la que las dimensiones evaluadas con 1, 2 y 3 representan insatisfacción, y las evaluadas con 4 y 5 representan satisfacción, se encuentra que las dimensiones mejores evaluadas son Cortesía y Tangibilidad. Es esta escala, responsabilidad es la dimensión que obtiene la calificación de insatisfacción más alta, con un 54%.

Figura N° 2. Resumen de resultados en escala de satisfacción-insatisfacción



Si se saca la indecisión de la insatisfacción, excluyendo a las personas que contestaron Ni de acuerdo ni en desacuerdo con las afirmaciones, la insatisfacción en la dimensión de responsabilidad pasa de 54% a 36%, pero igual continúa siendo la más baja de todas. El resumen por dimensión puede observarse en la figura siguiente.

Figura N° 3. Resumen de resultados en escala de Satisfacción-Indecisión e Insatisfacción.



Como se puede observar, la responsabilidad y la capacidad de respuesta siguen siendo las dimensiones que tienen mayor percepción de insatisfacción, aun aislando la indecisión en las respuestas de los encuestados.

SATISFACCIÓN GENERAL

La calificación en satisfacción general de los usuarios que obtiene el Servicio Fitosanitario del Estado para la encuesta 2019, se obtiene a través de la pregunta 26, en la que se cuestiona si en una escala del 1 al 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la nota más alta, qué tan satisfecho se encuentra con los productos y servicios que brinda la institución. En el cuadro siguiente se presentan los resultados de la satisfacción general.

Cuadro N° 14. Resultados de la satisfacción general 2018

En una escala del 1 al 10, donde 1 es la nota más baja y 10 la más alta. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el producto o servicio evaluado en esta encuesta?	Cuenta de marca temporal	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada	Factor para promedio ponderado	Promedio Ponderado	Nota Máxima a obtener	Cumplimiento porcentual
1	4	8%	8%	4	7,01	10	70,1%
2	2	4%	12%	4			
3	2	4%	16%	6			
4	4	8%	24%	16			
5	2	4%	27%	10			
6	4	8%	35%	24			
7	5	10%	45%	35			
8	9	18%	63%	72			
9	8	16%	78%	72			
10	11	22%	100%	115			
Total General	51	100%		358			

El promedio de las respuestas brindadas por los encuestados es de 7,01 en escala del 1 al 10, es decir, un 70,1%.

Si se establece una nota de aprobación de 70%, la institución aprueba, de acuerdo a la percepción general de los encuestados.

En el gráfico N° 2, puede observar la satisfacción e insatisfacción general con base en la nota de aprobación, es decir, los usuarios que dan una nota mayor o igual a 7, se encuentran satisfechos con la institución, mientras que los usuarios que dan una nota igual o menor que 6, se encuentran insatisfechos. Un 70% de los encuestados, de acuerdo a la pregunta de satisfacción general, se encuentra satisfecho, mientras que un 30% se encuentra insatisfecho.



A petición de la Comisión Institucional de Valores, se solicitó a los Contralores de Servicio que se incluyera en la encuesta 2019, unas preguntas que permitieran conocer cuál es la percepción de los usuarios en cuanto al tema de valores, razón por la cual se procedió a plantear dos preguntas de las cuales se muestran en los dos cuadros siguientes los resultados.

En el cuadro N° 15, aparecen los resultados obtenidos, para los cuales se les fijó una escala que, de acuerdo al puntaje, se puede medir el nivel de importancia que le otorgaron los que participaron en la encuesta.

Cuadro N° 15	
¿Cuáles de estos valores éticos considera usted que debe reforzar la institución en sus funcionarios?	
Parámetro	Totales
Eficiencia	34
Objetividad	16
Responsabilidad	14
Liderazgo	12
Integridad	9
Honradez	8
Transparencia	8
Respeto	8
Tolerancia	5

Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

De conformidad al cuadro anterior, es evidente que la eficiencia es una prioridad que demandan los usuarios con relación a la labor de los funcionarios institucionales, asimismo lo que conlleva la objetividad y responsabilidad.

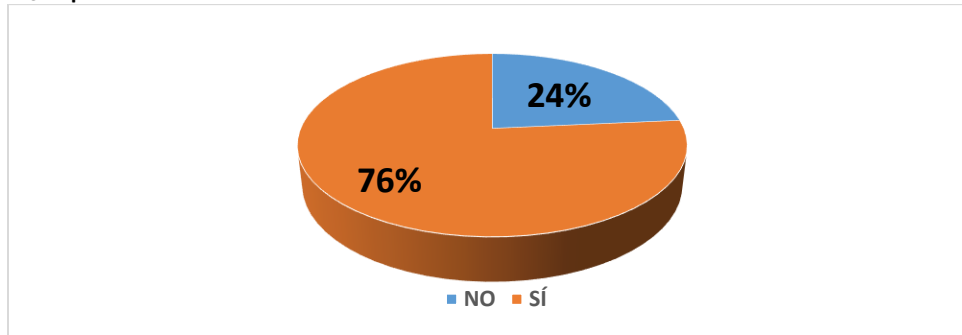
El resto de las variables, también tienen un puntaje muy alto que debe ser considerado por las altas autoridades y la Comisión de Valores a fin de que esta pueda hacer énfasis en reforzar los valores que fueron puestos a disposición en esta encuesta para que los usuarios indicaran el nivel de importancia que debe prevalecer en el servicio que se brinda.

Siempre sobre el tema de valores se hizo una consulta relacionada a conocer su percepción de si esos valores son promovidos por la institución y estas fueron las respuestas, las cuales se describen:

Cuadro N° 16 Opinión sobre si el SFE promueve los valores

Parámetro	Totales	Números Relativos
NO	12	23,53%
SÍ	39	76,47%
Total	51	100,00%

Gráfico N° 3 ¿Ha promovido la institución esos valores?



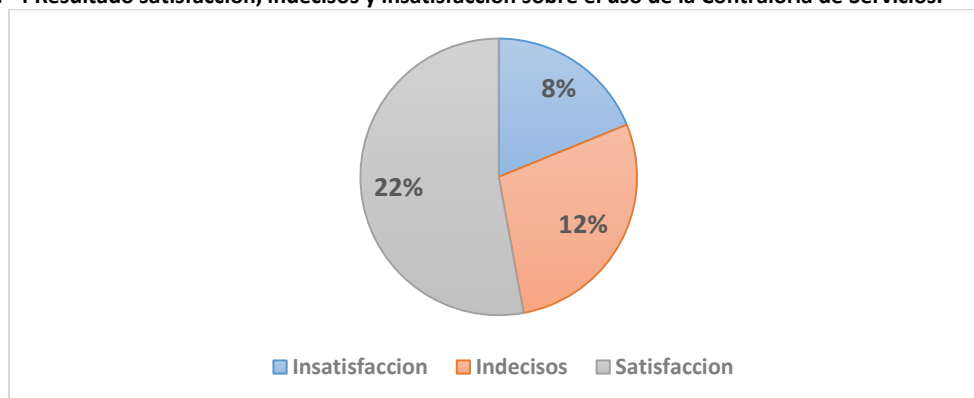
De conformidad a lo anterior, los encuestados consideran que la institución ha fortalecido los valores que se analizaron, no obstante, se hace necesario, impulsar a través del Despacho Ministerial y la Comisión de Valores, actividades que contribuyan a mantener y perfeccionar el comportamiento ético de los funcionarios.

En esta encuesta 2019, se solicitó opinión si habían hecho uso de la Contraloría de Servicios y de las 51 personas que contestaron esta pregunta, se tiene que un 58,82% manifestó que no ha recurrido a esta instancia, mientras que un 41,18% indicó que sí.

Cuadro N° 17		
Parámetro	Totales	Números Relativos
NO	30	58,82%
SÍ	21	41,18%
Total	51	100%

Igualmente se formuló en la pregunta la opinión que tienen sobre el servicio que brinda la Contraloría de Servicios, al respecto se tiene un 22% de satisfacción, mientras de insatisfacción un 8% y en indecisos es de 12% Para esta pregunta, 21 encuestados dieron su opinión.

Gráfico N° 4 Resultado satisfacción, indecisos y insatisfacción sobre el uso de la Contraloría de Servicios.



Esa participación de la ciudadanía en este punto referente a la Contraloría de Servicios demuestra que efectivamente, aun cuando se han hecho esfuerzos a través de la página web y redes sociales del Servicio Fitosanitario del Estado, no ha habido respuesta de peso en cuanto al uso de los servicios que brinda la Contraloría por parte de los usuarios.

Es importante indicar que por razones diversas como lo es el ser una instancia unipersonal, en donde además se debe de atender reuniones, talleres, giras a nivel nacional y requerimientos de información en diferentes instancias del SFE, no siempre se puede responder a los usuarios que recurren a la Contraloría de Servicios a través del teléfono, ya que además se colabora en el tema de Mejora Regulatoria a nivel de la institución, Comisión Institucional de Valores, Equipo de Datos Abiertos, asimismo la designación del Contralor de Servicios como Oficial de Acceso a La Información es otro punto a considerar en razón que ese nuevo cargo demanda mucho tiempo a fin de cumplir con los Decretos 40199-MP y Decreto 40200-MP-MEIC-MC.

Como áreas de mejora para esta Contraloría ya se tiene un inventario real de buzones de sugerencia a nivel nacional para realizar la reposición para las diferentes Oficinas Regionales y Estaciones de Control, además, de poder contar con afiches y brochurs con el fin de darle mayor información a nuestros usuarios sobre los servicios y contactos de esta Unidad.

ANÁLISIS DE COMENTARIOS DE LOS USUARIOS

En la encuesta 2019, se incluye una pregunta abierta en la que se consulta al usuario si tiene algún comentario que hacer. Las respuestas a esta pregunta abierta son de gran importancia, ya que el usuario puede retroalimentar de forma directa a la institución.

Los comentarios realizados por los usuarios representan incidentes críticos, que sirven para la generación de futuras encuestas de satisfacción donde se identifiquen nuevas dimensiones de satisfacción. Estos incidentes representan percepciones, positivas o negativas, de los usuarios hacia la actividad de la institución.

A continuación, se presenta el comentario (que representa un “incidente crítico”), un análisis de las dimensiones que se relacionan con el incidente, y recomendaciones relacionadas con el comentario. Los comentarios se han dejado exactamente igual a como fueron hechos por el usuario en la encuesta de satisfacción.

#	Comentario
1	Falta ser más efectivo, ágil y rápido en sus acciones de respuesta
2	Sistemáticamente hay mal trato al usuario, NO hay como comunicarse con los funcionarios del SFE, Buscan como NO resolver, NO hay seguimiento a los tramites
3	Creo el que SFE debe continuar trabajando en la mejora de sus servicios, en el área de registros la jefatura y su equipo han generado cambios positivos y debe seguir así para beneficio de todas las partes sobre todo en el tiempo de respuesta de los trámites.
4	Para el sector exportador es realmente importante la eficiencia en tramitología, por lo que necesitamos una atención especial ya que por la demora de un documento podríamos tener en espera mercancía valiosa que genera impacto a la economía del país.
5	Se debe mejorar la comunicación
6	Agradecería la oportunidad de ampliar detalles omisos en la encuesta e importantes para una eficaz y efectiva retroalimentación y/o corrección.
7	Consideramos que el personal se encuentra muy cargado de trabajo y los tramites toman muchísimo tiempo, los reglamentos no se actualizan y lastimosamente no se pueden registrar productos innovadores por falta de herramientas para el registro. Es vital que el SFE tome acciones inmediatas y priorice los tramites de productos biológicos, botánicos e invertebrados, es vital que se asigne más personal a la unidad de controladores biológicos.
8	Pésima labor
9	La información brindada fue clara y el tiempo de respuesta muy rápido .. Gracias
10	Solo una persona de la oficina de Grecia que mostró interés y compromiso en hacer algo por los Agricultores de repollo y otras crucíferas afectados este año por el cierre de mercados debido a negligencia del SFE.
11	GRAN PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE REGISTROS SON PERSONAS AMABLES, EFECTIVOS Y RESPETUOSOS. SOLAMENTE LA SRA. KATHERINE SEQUEIRA ES UNA FUNCIONARIA QUE CARECE DE TACTO PARA ATENCIÓN AL PUBLICO, HE TENIDO VARIAS EXPERIENCIAS Y TAMBIEN HE VISTO DE LA MALA FORMA COMO TRATA A OTROS USUARIOS. ES EVIDENTE QUE LE MOLESTA CUANDO SE PRESENTAN TRAMITES A PARTIR DE LAS DOS DE LA TARDE, PORQUE SIN SABER DE QUE SE TRATAN SOLO DECIR QUE VA A VER SI LE ALCANZA EL TIEMPO, Y PASA VIENDO EL RELOJ MIENTRAS GENERA LOS TRACKING. EN LO PERSONAL CONSIDERO QUE UNA PERSONA QUE ATIENDA PUBLICO DEBE SER CORTES, EDUCADA Y TENER TACTO PARA DECIR LAS COSAS. SI HAY UN HORARIO PUES SE DEBE RESPETAR. MEJORAR EL TIEMPO DE EVALUACION Y APROBACIÓN DE REGISTROS.
12	Debería digitalizar los trámites. Así como lo hizo el Ministerio de Salud con su sitio www.registrello.go.cr
13	Felicitaciones por la labor que realizan.
14	En ocasiones parece que en el servicio fitosanitario nada camina.
15	EL ÚNICO PROBLEMA QUE EXISTE EN LA ESTACIÓN DE CALDERA ES EN LOS TIEMPOS PARA LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS, DEBERÍA ENTREGARSE LA FACTURA EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.
16	Promover más las iniciativas de agilizar más los trámites ante las autoridades competentes para darle al usuario menos complejidad en algunos trámites tediosos en cuanto al muestreo de los mismos.
17	Refleja mucho compromiso con los tramites excelente actitud laboral
18	No depende enteramente de ustedes, pero algo se debe hacer para que se aprueben registros nuevos de productos más nobles y eficaces. Agricultores y empresarios estamos muy preocupados.
19	En vista del grave impacto y perjuicio económico, que la situación continuada del cierre del mercado en Trinidad y Tobago y Caribe está provocando, a nuestro sector productivo de olericultores, y por la incertidumbre en que esto nos mantiene a empresas y cientos de familias, urgimos a la Autoridad Nacional para que se conforme un grupo ó "Fuerza de tarea" con capacidad para representar, defender nuestros intereses País y solucionar al más Alto nivel Técnico/político la situación con Trinidad y Tobago, dado el impedimento al libre comercio accionando medidas fitosanitarias, y por no seguir los Procedimientos de comunicación al amparo de lo establecido en el TLC vigente entre los países. Por favor, MINISTERIO DE AGRICULTURA infórmenos del Plan de Acción que ejecuta Costa Rica para afrontar esta Amenaza?

CONCLUSIONES

- Hubo muy poca participación de los usuarios del SFE (estuvo disponible la encuesta por tres meses en la web de la Institución).
- De conformidad al Código de Ética y Conducta del Ministerio de Agricultura y Ganadería, los usuarios ven la **eficiencia, objetividad y responsabilidad** como los valores más importantes que deben imperar en la labor de los funcionarios institucionales.
- La base de datos de los correos de los usuarios del SFE, suministrada por los diferentes Departamentos u Unidades, se debe de actualizar ya que muchos correos fueron rechazados, disminuyendo con ello la cantidad de posibles respuestas.
- Hay comentarios de la ciudadanía que se consignaron en el presente informe que deben ser atendidos con prontitud, ya que dejan entrever que hay revisar que procedimientos con miras a una mejora continua en los servicios que se brindan.
- La satisfacción general percibida por los usuarios de los servicios del SFE que fueron evaluados, tiene una magnitud, en escala del 0 al 100%, fue del **70%**. Este resultado hace que, en el 2019, la institución apruebe si se define una nota de pase de 70%.
- Las dimensiones de calidad permiten conocer desde una perspectiva más amplia, que abarca varios temas que son relevantes para el usuario, su nivel de satisfacción. En el caso de este estudio, la herramienta utilizada permite obtener el nivel de satisfacción general y además, el nivel de satisfacción en las nueve dimensiones evaluadas.
- La dimensión de calidad que presenta el grado de satisfacción más alto, es la de cortesía, que obtuvo un **80%** de cumplimiento en escala del 0 al 100%. Lo anterior indica que el usuario percibe que el personal del SFE es considerado y amable; y tiene un trato educado y respetuoso a la hora de los momentos de la verdad.
- La segunda dimensión mejor evaluada, son tangibilidad y accesibilidad, con un **77%** de cumplimiento. Estas dimensiones se refieren a la percepción que tiene el usuario sobre el valor que le da la institución, tanto al país como a nivel personal, así, como a la facilidad de contacto y acercamiento con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.
- La dimensión de calidad que presenta el menor grado de satisfacción, es la de Responsabilidad, el porcentaje de satisfacción con esta dimensión pasó del **61%**. Lo anterior indica que el usuario percibe debilidades en el SFE, cuando se trata de brindarle servicios oportunos, eficaces, y que cumplan en tiempo y calidad.
- La segunda dimensión de calidad en presentar el menor grado de satisfacción de los usuarios, es la de Capacidad de Respuesta, con un **65%**.
- En los comentarios de los usuarios fue posible detectar debilidades que se relacionan con la dimensión de capacidad de respuesta. Era obvio que en los comentarios se iba a obtener una tendencia similar a los resultados de la encuesta.
- Como se mencionó anteriormente, la dimensión de accesibilidad está entre las 3 con los mejores resultados para el estudio del año 2019. No obstante, al aislar una sola pregunta, que se relaciona con el nivel de accesibilidad en el sitio web institucional, un **33%** de los encuestados se encuentra insatisfecho.
- Continuando en la dimensión de accesibilidad, aunque individualmente la pregunta tiene un 77% de satisfacción de parte de los usuarios, hay un **35%** de los encuestados, que no

considera que sea fácil comunicarse con los funcionarios del SFE para realizar consultas o trámites.

RECOMENDACIONES

1. Reponer los buzones de sugerencia en las diferentes Oficinas Regionales y Estaciones de Control, para que nuestros usuarios puedan tener todos los canales de comunicación disponibles.
2. Incluir de forma permanente, una sección en el sitio web en la que se encuentre la encuesta de satisfacción en línea durante todo el año, para que los usuarios con mayor acceso a la tecnología, puedan igualmente accederla y contestarla cada vez que reciben un producto o servicio del SFE.
3. Además de las encuestas producto de la voluntad propia del usuario, esta Contraloría de Servicios va a definir muestras aleatorias representativas de usuarios de los diferentes servicios del SFE, y que se les visite para realizar una encuesta personalizada de satisfacción. Lo anterior ayudará a eliminar el sesgo provocado por el hecho de que la mayoría de personas que llenan la encuesta, lo hacen porque han tenido algún problema con la institución, y la utilizan indirectamente para mostrar su inconformidad; mientras que los usuarios satisfechos, no toman tiempo para contestarla y son minimizados en los resultados.
4. Establecer programas de capacitación relacionados con servicio al cliente y con manejo efectivo del tiempo, dirigidos al personal del SFE, con el fin de mejorar en el tema del trato hacia el usuario, y en la dimensión de capacidad de respuesta.
5. Solicitar a la Encargada del sitio web institucional y al Equipo de Datos Abiertos, que se estandaricen las secciones del sitio, especialmente las relacionadas con las áreas temáticas, en las cuales los menús de navegación del lado izquierdo de la pantalla, varían en contenido. Aunque es comprensible que cada área temática tenga información diferente, la información que es similar debería estandarizarse en todas las áreas temáticas, y mantenerse durante la navegación en la misma posición; con el fin de brindar mejor accesibilidad a la información para el usuario.
6. Solicitar a las Jefaturas de Departamento y Unidad, que revisen la información de sus dependencias, que se encuentra en el sitio web institucional, con el fin de brindar una mayor accesibilidad al usuario.
7. Se recomienda, revisar los procedimientos y/o requerimientos de capacitación de los funcionarios con el fin de evitar que se den valoraciones muy bajas en relación al conocimiento y orientación que se brinda por parte de éstos, a los usuarios al momento de requerir un servicio.
8. Promover por medio de boletines oficiales, la existencia de la Política oficializada sobre Derecho de Petición, la cual establece muy claramente los derechos constitucionales de los usuarios para brindar una respuesta.
9. Ante el 51% de encuestados que opina que el tiempo de respuesta a sus requerimientos planteados ante el SFE no fue el esperado, es necesario revisar procedimientos y tener presente los tiempos establecidos en diferentes normativas para que la administración se pronuncie ante cualquier petición o trámite.

-
- 10.** El presente documento además de quedar disponible en el link de la Contraloría de Servicios, debe de ser analizado por las instancias involucradas a fin de que conozcan y valoren las diferentes opiniones de manera que se toman acciones preventivas o se implementen planes de mejora que satisfagan en la medida a los usuarios de los servicios del SFE.

ANEXOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2019.